



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2024

A
DEDICAÇÃO
TOTAL
NUNCA FOI TÃO FORTE

banQi
CASASBAHIA

Apresentação

O relatório semestral destaca o papel da Ouvidoria banQi como elo entre a Instituição e os clientes, atuando nas situações em que os canais de atendimento primário não atenderam às expectativas, reforçando seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços.

Este relatório contempla os principais temas e volumes das demandas recebidas no 2º semestre de 2024, os quais subsidiaram a implementação de melhorias nos produtos e serviços oferecidos. As ações descritas estão em conformidade com as disposições da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

Boa leitura!

Nossa missão, nossos valores

Para nós, dinheiro é independência, liberdade e tranquilidade para correr atrás dos sonhos!

Somos “a conta digital gratuita dos brasileiros”, oferecendo uma série de serviços que possibilitam a realização de sonhos!

O banQi, braço financeiro do Grupo Casas Bahia, uma das marcas mais queridas e amadas do Brasil, nasceu para somar e dar uma força para quem quer – e acredita – que a vida pode ter um Q a mais!



A **conta digital gratuita** dos brasileiros



O **braço financeiro** da Casas Bahia



Uma força para as pessoas **realizarem seus sonhos**

Mensagem do time

A inclusão financeira pode mudar o Brasil e nós acreditamos nessa revolução! Investimos na ampliação do acesso ao sistema financeiro nacional de parte da população que, até o momento, foi privada disso, abraçando-os e de forma simples, propiciando busca ao crédito de forma consciente, colaborando para a realização de sonhos!

Nossa Ouvidoria têm papel essencial em representar a voz do cliente dentro da Organização, atuando para que nossos produtos e serviços sejam simples e acessíveis, transformando a sociedade e tornando-nos parte da conquista de cada cliente!



Luis Puzzello
Diretor de Ouvidoria



Sidnei Curzio Junior
Ouvidor

Canais de Atendimento



Como falar com a gente:

O banQi funciona todos os dias da semana, 24h por dia, inclusive aos finais de semana e feriados!



Telefone:

3003-3283 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 205 3283 (demais regiões)



WhatsApp:

Salve o número **(11) 3003 0822** em seus contatos e envie uma mensagem para iniciar seu atendimento.

Com o acesso à sua conta ocorrendo de forma habitual e havendo necessidade de ajuda, basta acessar o Chat disponível no aplicativo banQi - ícone "Fale com a gente"

Como falar com nossa Ouvidoria:



Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 18h!**

Caso tenha passado pelo nosso atendimento, mas ainda necessita de auxílio, estamos à disposição.

Entre em contato através do telefone abaixo, indicando o número do protocolo de seu atendimento e estaremos prontos para te ajudar!



0800 880 7200

Volumetria e Resultados

Por canal de atendimento

GRUPO **CASASBAHIA**

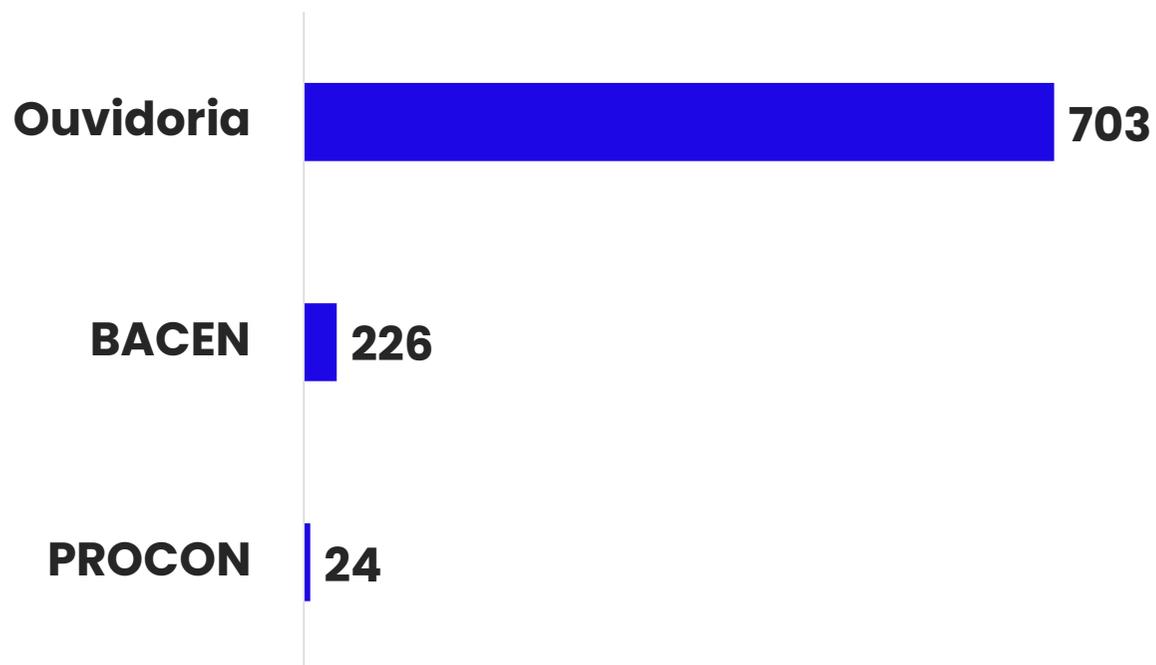
Resultados Canais de Atendimento



Foram realizados **953 atendimentos** de reclamações no **2º Semestre de 2024**



Aumento de 3% na base de clientes em relação ao **1º Semestre de 2024**



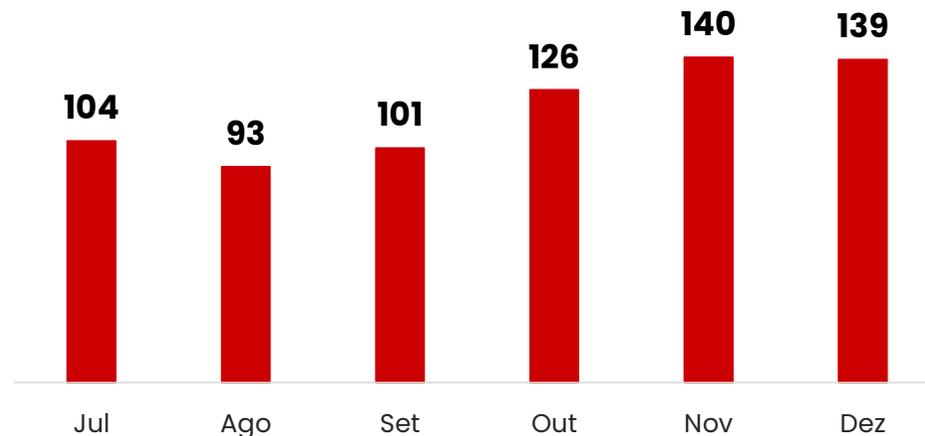
Resultado Ouvidoria

703

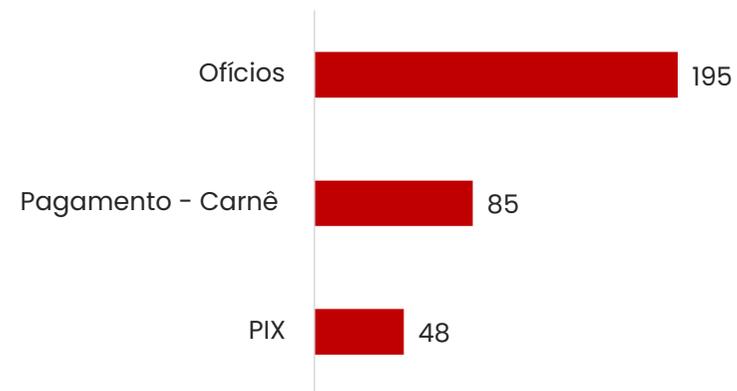


2º Semestre 2024

Atendimentos por mês

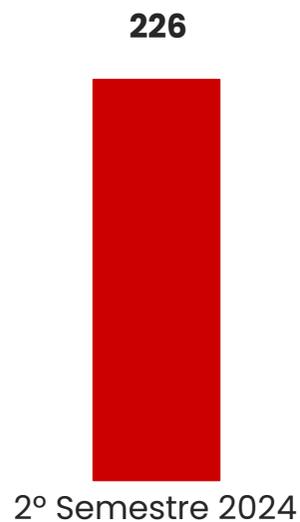


TOP Motivos de Contato

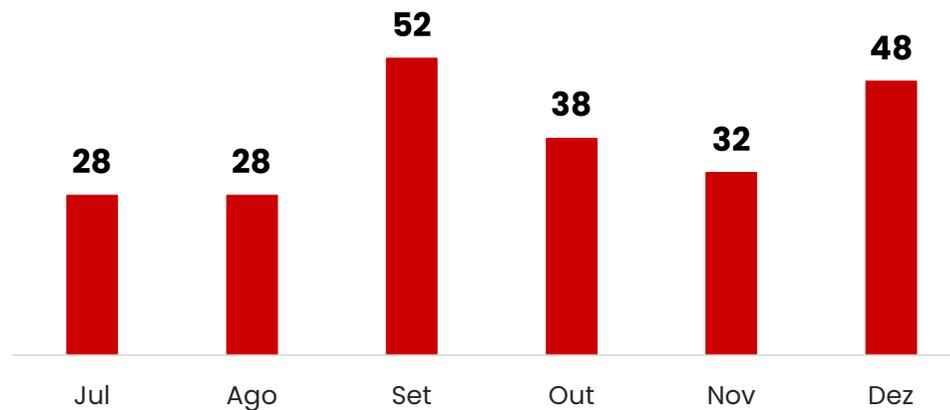


96% - Respostas em até 05 dias.

Resultado BACEN - RDR

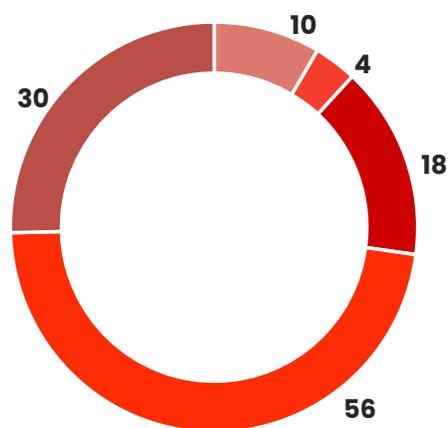


Atendimentos por mês

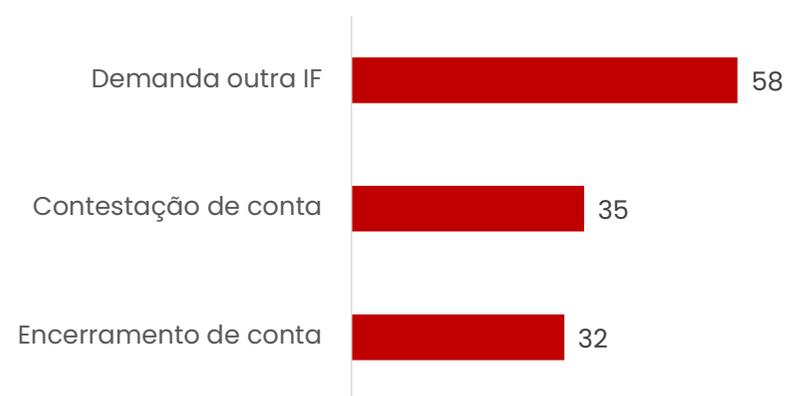


118 casos classificados pelo BC

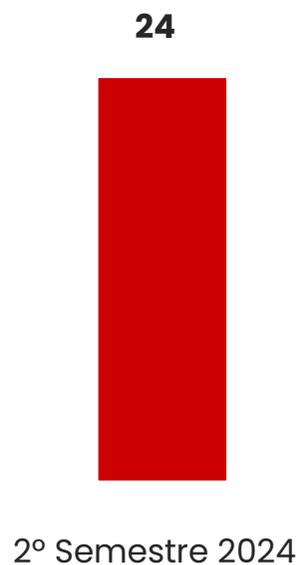
- Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC
- Encerrada: não conclusiva
- Encerrada: reclamação não regulada
- Encerrada: reclamação regulada improcedente
- Encerrada: reclamação regulada procedente



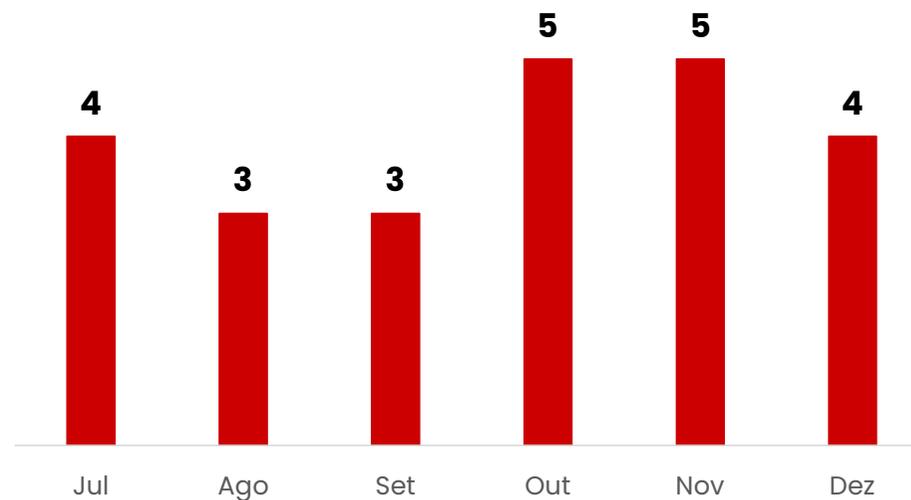
TOP Motivos de Contato



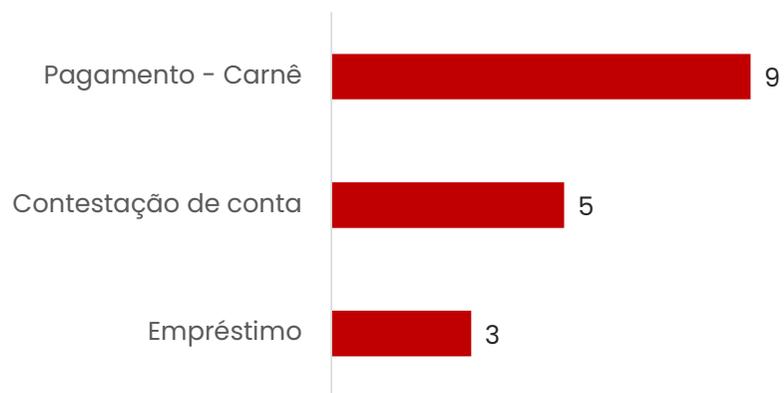
Resultados PROCON



Atendimentos por mês



TOP Motivos de Contato





Obrigado!

